

---

# IL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA CON SOLUZIONE GRAFOMETRICA

(documento predisposto ai sensi dell'art. 57 del DPCM 22 febbraio 2013 recante  
"Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali")

## CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Poste Italiane S.p.A. (di seguito "**Poste**") ha realizzato una soluzione tecnologica che consente ai clienti di firmare, in modo elettronico, documenti e moduli contrattuali (il "**Servizio**"). Il cliente potrà apporre la propria firma sui documenti utilizzando una penna elettronica collegata ad un particolare dispositivo (il "**tablet**"), in grado di rilevare il tratto grafico della firma e le ulteriori caratteristiche della firma stessa: velocità, pressione, accelerazione, inclinazione e ritmo (cd. caratteristiche grafometriche).

La soluzione tecnologica è stata realizzata da Poste, avvalendosi del partner tecnologico Postel S.p.A., e consente di firmare i documenti tramite la cd. "firma elettronica avanzata" (la "**FEA**"), nel rispetto della normativa vigente, in particolare il DPCM 22 febbraio 2013 recante "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali".

Il Servizio può essere utilizzato dal cliente nei rapporti intrattenuti con Poste, soggetto erogatore della soluzione tecnologica ai sensi della normativa vigente, e nei rapporti intrattenuti con gli altri soggetti che, tempo per tempo, per il tramite di Poste, offriranno al cliente i propri servizi utilizzando la FEA. I soggetti che, oltre a Poste, utilizzano la FEA nei propri rapporti commerciali con i clienti e i documenti che possono essere firmati tramite il Servizio, sono indicati negli uffici postali e nell' apposito elenco tenuto aggiornato da Poste.

L'adesione al Servizio è gratuita e avviene facendone richiesta presso l'Ufficio Postale di riferimento, firmando l'accettazione delle condizioni contrattuali (sotto riportate), previa identificazione del richiedente (il "**Titolare**") tramite un documento di identità in corso di validità. In qualsiasi momento, il Titolare, previa identificazione, potrà richiedere a Poste copia delle informative, delle dichiarazioni e delle condizioni sottoscritte per l'adesione al Servizio.

Il Titolare ha facoltà di revocare l'adesione al Servizio, in qualunque momento, facendone richiesta presso l'Ufficio Postale di riferimento utilizzando l'apposito modulo predisposto da Poste e previa identificazione tramite documento di identità in corso di validità. In ogni caso, il cliente può sempre decidere di firmare i documenti e i moduli contrattuali in formato cartaceo, anche senza revocare l'adesione al Servizio.

Nell'interesse del Titolare del Servizio e in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente, Poste ha stipulato un'idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da una primaria compagnia assicuratrice, a tutela dei danni eventualmente derivanti dai problemi tecnici riconducibili all'utilizzo del Servizio.

## LE CARATTERISTICHE DELLE TECNOLOGIE UTILIZZATE

Le principali caratteristiche tecnologiche della soluzione di FEA che consente di firmare documenti elettronici con apposizione di una "firma grafometrica" su un tablet in grado di rilevare le informazioni di biometria comportamentale, sono le seguenti:

**Dispositivi Tablet per la rilevazione del dato grafometrico** - Poste utilizza dispositivi che non dispongono di memoria interna (neanche tampone) e quindi non memorizzano in alcun caso i valori rilevati durante la firma. Tali valori vengono memorizzati in modalità cifrata solo all'interno dei documenti sottoscritti prodotti in formato elettronico PDF.

**Processo di cifratura del dato biometrico** - per ogni firma vengono attivati due processi di cifratura effettuati con due coppie di chiavi RSA a 1024bit rilasciate dalla CA Poste Italiane:

- i dati biometrici non appena rilevati vengono gestiti sulla postazione di lavoro e crittografati con l'hashing del documento e con il certificato pubblico della prima coppia di chiavi RSA; il certificato privato viene custodito dalla CA Poste Italiane e i codici di sblocco mantenuti dal Titolare esterno Poste;
- a livello server viene effettuata una seconda cifratura dell'hashing del documento contenente la firma con la chiave privata della seconda coppia di chiavi RSA;
- terminata l'apposizione di tutte le firme all'interno del documento, l'ultima cifratura sigilla il documento sul quale successivamente viene apposta anche la marca temporale EPCM. La visualizzazione del documento tramite un lettore PDF Adobe Reader o con altro software di lettura PDF compatibile consentirà sia di visualizzare il tratto grafico della firma, che di verificare che dopo l'ultima firma il documento non sia stato modificato (DPCM 22 febbraio 2013, Art. 56, comma 1, lett. g) e h);
- i dati biometrici invece non sono mai visibili in chiaro se non nell'ipotesi di una decriptazione in presenza di richiesta delle Autorità competenti, nei soli casi stabiliti dalla legge e secondo specifica procedura.

**Marca temporale EPCM** - l'Electronic Postal Certification Mark, apposto su ogni documento sottoscritto, certifica la data e l'ora del processo di Firma Elettronica Avanzata e garantisce al contempo che il documento non abbia subito alterazioni (qualunque forma di manomissione risulterebbe facilmente identificabile).

**Conservazione a norma** - processo che garantisce le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, tramite utilizzo della firma digitale e della marca temporale, come previsto dalla Normativa di riferimento (D.lgs. n. 82/2005, Codice dell'Amministrazione Digitale).

**In conformità a quanto previsto dalla Normativa, in particolare dall'art. 56 del DPCM 22 febbraio 2013:**

- a) ai fini dell'identificazione del firmatario del documento, Poste identifica il cliente tramite un documento di riconoscimento in originale e in corso di validità, in ottemperanza agli obblighi di identificazione previsti dalle ordinarie procedure di sportello;
- b) ai fini della connessione univoca della firma al Titolare, in aggiunta all'identificazione de visu effettuata dall'operatore, la firma grafometrica è prodotta attraverso l'azione della sottoscrizione che può essere effettuata esclusivamente attraverso la mano del Titolare la quale muovendosi ed esercitando pressione sul PAD consente al dispositivo preposto di acquisire le relative caratteristiche biometriche, patrimonio personale ed individuale del Titolare;
- c) ai fini del controllo esclusivo del Titolare sul sistema di generazione della firma, durante le operazioni di sottoscrizione, il cliente visualizza sul tablet l'oggetto della firma mentre l'operatore sul monitor del proprio PC segue la fase di apposizione della firma sul documento senza la possibilità di intervenire in nessun modo; il cliente invece dopo la firma può dare conferma, cancellare una firma appena apposta per riproporne un'altra, annullare l'operazione di firma passando alla gestione cartacea, tramite i tasti funzione visualizzati sul tablet;

- d) ai fini della possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma, l'integrità del documento informatico sottoscritto è garantita dal processo tecnologico, che prevede la crittografia dell'hashing (o "impronta") del documento che contiene la firma con la chiave privata installata sul server di firma (denominato anche processo di "sigillatura del documento"). Il controllo della corrispondenza tra un'impronta ricalcolata e quella usata dal sigillo del documento permette di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- e) ai fini della possibilità di ottenere evidenza di quanto sottoscritto, il Titolare potrà ricevere copia dei documenti presentando richiesta, gratuitamente e in qualunque momento, presso il proprio ufficio postale di riferimento;
- f) al fine di garantire l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati, i documenti elettronici sottoscritti hanno un formato "statico" che non può contenere macro istruzioni o riferimenti ad elementi non contenuti nel file stesso; inoltre l'apertura di questi documenti tramite un browser consente di verificare se hanno subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
- g) ai fini della connessione univoca della firma al documento sottoscritto, il processo di firma descritto viene attivato per ogni singola firma da apporre e i dati della firma, rilevati tramite tablet sottoposti a cifratura, vengono inglobati nel documento con un legame indissolubile ed esclusivo.

## LE CONDIZIONI DEL SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

- 1) Le presenti condizioni ("**Condizioni**") disciplinano l'erogazione, da parte di Poste Italiane S.p.A., anche nell'interesse dei soggetti (di cui al punto 4) che offriranno servizi per il tramite di Poste Italiane S.p.A. (di seguito, complessivamente anche "**Poste**") di una "firma elettronica avanzata", realizzata tramite una soluzione tecnologica che prevede la sottoscrizione di documenti elettronici con apposizione di una "firma grafometrica" su un tablet, collegato ad una penna elettronica, che rileva oltre che il tratto grafico le informazioni di biometria comportamentale (la velocità di scrittura, la pressione esercitata, l'angolo di inclinazione della penna, l'accelerazione dei movimenti, il numero di volte che la penna viene sollevata dal tablet).
- 2) La sezione "Caratteristiche tecnologiche della firma elettronica avanzata con soluzione tecnologica grafometrica" riportata nel seguito, unitamente alle altre informazioni riportate nel modulo di adesione, formano parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni.
- 3) Il cliente, accettando le presenti Condizioni, richiede pertanto l'attivazione, e diviene titolare, di una firma elettronica avanzata (rispettivamente il "**Titolare**" e il "**Servizio**") erogata in conformità alle Condizioni.
- 4) La firma elettronica avanzata potrà essere utilizzata nei rapporti commerciali con Poste e con gli altri soggetti che operano per il tramite di Poste. L'elenco dei predetti soggetti e dei documenti per i quali la soluzione di firma elettronica avanzata è tempo per tempo utilizzabile è disponibile presso gli uffici postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 5) Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata soddisfa il requisito della forma scritta e fa piena prova della provenienza delle dichiarazioni da parte del Titolare, anche ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 2702 c.c.
- 6) Il Servizio è gratuito e facoltativo. Il Titolare ha la facoltà di revocare, in qualsiasi momento, il proprio consenso all'utilizzo del Servizio presentando richiesta scritta presso il proprio ufficio postale di riferimento, con le modalità indicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). L'adesione al Servizio non esclude la possibilità per il Titolare di sottoscrivere in formato cartaceo i documenti relativi ai rapporti commerciali a cui è interessato.
- 7) Le Condizioni possono essere modificate da Poste fermo restando i limiti di legge e la facoltà del Titolare di revocare il proprio consenso all'utilizzo del Servizio. In ogni caso, le Condizioni del Servizio tempo per tempo vigenti sono disponibili presso gli uffici postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 8) È altresì consentito al Titolare di chiedere copia cartacea della presente documentazione e della documentazione sottoscritta con la firma elettronica avanzata presentando richiesta presso il proprio ufficio postale di riferimento con le modalità indicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 9) Il Servizio è erogato nel rispetto della normativa tempo per tempo applicabile, ed in particolare di quanto previsto dal D.lgs. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale), dal DPCM 22 febbraio 2013 (Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali), nonché dal Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, unitamente alle altre disposizioni richiamate o comunque applicabili, la "**Normativa**").
- 10) Il Servizio, in conformità a quanto previsto dalla Normativa, garantisce pertanto:
  - a) l'identificazione del Titolare quale firmatario del documento;
  - b) la connessione univoca della firma al Titolare;
  - c) il controllo esclusivo del Titolare del sistema di generazione della firma;
  - d) la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma;
  - e) la possibilità per il Titolare di ottenere evidenza di quanto sottoscritto;
  - f) l'assenza di qualunque elemento nell'oggetto della sottoscrizione atto a modificarne gli atti, fatti o dati nello stesso rappresentati;
  - g) la connessione univoca della firma al documento sottoscritto.
- 11) Le specifiche caratteristiche del Servizio, le tecnologie utilizzate e le modalità d'uso del Servizio stesso sono pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e illustrate nella seguente sezione "Caratteristiche Tecniche della soluzione di firma elettronica avanzata erogata tramite tablet", che forma parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni.
- 12) Nell'interesse del Titolare e in conformità a quanto previsto dal DPCM 22 febbraio 2013, Poste si è dotata di un'adeguata copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da una primaria compagnia assicuratrice.
- 13) Poste può, in qualsiasi momento e senza obbligo di preventiva comunicazione, sospendere o cessare il Servizio, ove ritenuto opportuno anche soltanto nei confronti di un Titolare, fermo restando gli effetti già sorti per le attività già poste in essere.
- 14) Il Titolare può ottenere informazioni relativamente al Servizio consultando il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o presso il suo ufficio di riferimento.
- 15) I dati personali del Titolare, oggetto di trattamento ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, sono quelli indicati nel modulo di adesione nonché quelli cd "biometrici" acquisiti in esito all'utilizzo del tablet e della penna elettronica.
- 16) Sotto il profilo della sicurezza dei dati trattati, Poste garantisce l'impiego di soluzioni tecnologiche specifiche dedicate a garantire idonei standard, nonché l'utilizzo di specifiche procedure di accesso da parte del personale incaricato del trattamento.
- 17) Poste garantisce la conservazione dei dati dei Titolari per il periodo di tempo previsto dalla Normativa e comunque non oltre quanto strettamente necessario al perseguimento degli scopi per i quali essi saranno raccolti e successivamente trattati in conformità a quanto previsto dalle norme a tutela dei dati personali, tempo per tempo vigenti. La revoca del consenso da parte del Titolare al trattamento dei propri dati personali acquisiti tramite la firma elettronica avanzata comporterà la cessazione dell'efficacia del rapporto disciplinato dalle presenti Condizioni. In caso di revoca del consenso al trattamento dei dati biometrici acquisiti in esito all'utilizzo del Servizio, a far data dall'efficacia di detta revoca, anche il rapporto disciplinato dalle presenti Condizioni si intenderà risolto.
- 18) I dati biometrici associati ad ogni singola firma sono cifrati e vengono inglobati nel documento informatico sottoscritto. La chiave privata di cifratura, utilizzabile per decifrare le caratteristiche grafometriche della firma, che potrà essere utilizzata da parte dei periti grafometrici in sede di contenzioso, viene generata nel rispetto di idonee misure di sicurezza previste dalla legge e viene conservata dal Certificatore accreditato Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma, Viale Europa n. 190.
- 19) Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti Condizioni, nonché all'esecuzione del Servizio, qualora il Titolare sia qualificabile quale consumatore, persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Titolare stesso, se ubicati nel territorio della Repubblica italiana. In tutti gli altri casi sarà competente in via esclusiva il foro di Roma.

---

# ELENCO DEI SOGGETTI CHE UTILIZZANO LA FEA GRAFOMETRICA E DEI DOCUMENTI CHE POSSONO ESSERE FIRMATI TRAMITE IL SERVIZIO

Presso gli Uffici Postali abilitati al servizio, possono essere sottoscritti con FEA i contratti di:

- Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta:
  - Conto Corrente
  - Prestazione dei servizi e delle attività di investimento (Mifid)
  - Classificazione Mifid
  - Questionario Unico Mifid/IVASS
  
- PostePay S.p.A - Patrimonio destinato IMEL:
  - PostePay Evolution
  - PostePay Evolution Business
  - Servizio Acquiring Tandem PostePay - Mobile POS
  
- Cassa Depositi e Prestiti S.p.A.:
  - Libretto di Risparmio Postale
  - Buoni Fruttiferi Postali
  
- Poste Vita S.p.A.:
  - Prodotti assicurativi Vita
  
- Poste Assicura S.p.A.:
  - Prodotti assicurativi Protezione
  
- PostePay S.p.A.
  - SIM PosteMobile
  - PosteMobile Casa
  - Prodotti (smartphone e modem)
  
- BNL Finance:
  - Quinto BancoPosta